



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

## ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TUNGGAKAN PEMBAYARAN REKENING PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA KAMPAR CABANG BANGKINANG

Oleh : Rika Wahyuni

NIM: 01474205085

*Penelitian ini berjudul “ Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tunggakan Pembayaran Rekening Pada PDAM Tirta Kampar ” dimana PDAM Tirta Kampar bergerak dalam bidang pemberian jasa Air Minum. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tunggakan pembayaran pada PDAM Tirta Kampar Cabang Bangkinang. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pelanggan menunggak pembayaran Air adalah: Kualitas produk air sebagai hasil produksi PDAM yang dikonsumsi pelanggan. keluhan paling banyak yaitu dari kualitas air, masyarakat banyak mengeluh tentang air yang kotor, berwarna kecoklatan, air berbau, pelayanan jasa perusahaan daerah air minum yang masih belum berjalan dengan efektif dan efisien., dan faktor ekonomi yang sebagai mana kita tahu bahwa kehidupan masyarakat Indonesia adalah mayoritas menengah ke bawah. Adapun akibat dari penunggakan air untuk pelanggan adalah akan dikenakan biaya keterlambatan (denda), akan dilakukan penyegelan meter air*

**Kata Kunci : Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Tunggakan.**